

แผนการปรับปรุงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ครั้งที่ 2

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/ค่าชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
1. ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง						
1.1 Login เข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ค่อนข้างช้า (5)			/		เนื่องจากต้องมี Login เพื่อตรวจสอบการเข้าใช้งานเครื่องตาม พรบ. ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ทำให้ต้อง และการ Login เข้าใช้งานเครื่องครั้งแรก Windows จะทำการสร้าง Profile ซึ่งจะต้องเวลาค่อนข้างนาน	ติดประกาศเรื่องการ Login ไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์จะดำเนินการภายในเดือนธันวาคม 2559
1.2 The process of Desktop Preparing will spend almost 10 mins, hope the admin team could reduce it ASAP.						
1.3 ตู้ printer ที่ให้บริการตามตึกต่างๆ ยังไม่เพียงพอ				/	การติดตั้งตู้ Printer เพิ่มเติมจะต้องใช้งบประมาณในการจัดหา ติดตั้ง และดูแลบำรุงรักษา	
1.4 การสั่ง print จาก Notebook ส่วนตัวกับเครื่อง print Nida smart ยังใช้งานยากและเกิดปัญหาในการใช้บ่อยๆ				/	เนื่องจากระบบ Smart Print ใช้ซอฟต์แวร์และอุปกรณ์ของ Safecom ในการจัดการ สำนักไม่ได้เป็นผู้พัฒนา จึงไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขการใช้งานได้	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
1.5 ขนาดจอส่วนใหญ่ไม่เท่ากัน ควรเพิ่มขนาดจอให้ใหญ่ขึ้น	/				เครื่องคอมพิวเตอร์และจอภาพในห้อง Walk-in เป็นยี่ห้อและรุ่นเดียวกันและมีขนาดเท่ากันทั้งหมด	
1.6 ควรจะทำระบบยกเลิกงานพิมพ์ได้ คิดเงินจากระบบเลย แบบนี้ไม่โอเคเลย บางทีงานค้างอยู่กดยกเลิก แต่เสียเงินไปฟรีๆ แบบนี้ไม่ดีเลย	/				ระบบ Smart Print จะทำการหักเงินเมื่อได้สั่งพิมพ์งานที่ Printer แล้วเท่านั้น หากสั่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ยังไม่ได้สั่งพิมพ์ที่ Printer หรือทำการยกเลิกงาน ระบบก็จะไม่ทำการหักเงิน	
1.7 บางฟอนต์หาย ต้องเพิ่มให้สมบูรณ์	/				เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องจะถูกทำสำเนาจากต้นฉบับซึ่งจะมี Font ครบเหมือนกันทุกเครื่อง	
1.8 ควรจะใช้ iPad หรือ smart phone ในการสั่ง พิมพ์ ได้ จะดีมาก หรือ จัดให้มีคอมพิวเตอร์ อย่างน้อยตึกละสองเครื่องเพื่อ สนับสนุน				/	ซอฟต์แวร์ของระบบ Smart Print ของสถาบันยังไม่รองรับการพิมพ์งานผ่านอุปกรณ์ Smartphone หรือ Tablet	กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์จะทำการศึกษาความเป็นไปได้ของการปรับปรุงระบบ และนำเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนักภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ.2560
1.9 เครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาหลายเครื่องมากโดยเฉพาะ			/		ทำการกำหนดเกณฑ์ และตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ตามรอบที่กำหนด	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
ด้านหลังของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2 (Lab 2)					และรายงานต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนัก	
1.10 จอใหญ่ด้านหน้าห้อง ภาพไม่ชัดเลย ดูยากมาก ต้องมานั่งดูจอเล็ก ด้านหลังของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2 (Lab 2) (2) 1.11 อยากให้จอใหญ่กว่าเดิม		/			สำนักอยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุงระบบสัญญาณภาพในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2 (Lab 2) ตามโครงการปรับปรุงห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ประจำปี 2560	ดำเนินการภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
1.12 (เครื่อง A9,B10) น่าจะมี UPS สำรองไฟในกรณีไฟดับ เนื่องจากขณะที่เรียนอยู่เกิดเหตุการณ์ไฟดับทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้อง Lab ดับหมด (2)				/	การปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อสำรองกรณีไฟดับ ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ทั้งหมด มีความซับซ้อนและใช้งบประมาณมาก	กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์จะทำการศึกษาความเป็นไปได้ของการติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้า และนำเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนักภายในปีงบประมาณ พ.ศ.2560
1.13 (เครื่อง A10) การทำงานเปิดเครื่องขึ้นมา เครื่องคอมพิวเตอร์ยังค้าง และเริ่มใช้โปรแกรม Excel ก็ค้าง	/				ดำเนินการตรวจสอบและเปลี่ยนแผ่นรองเมาส์เรียบร้อยแล้ว	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
เมาส์เลื่อนไม่ค่อยไป (ควรเปลี่ยนแผนรองเมาส์)						
1.14 อุปกรณ์ไม่พร้อม อบรมแล้วเรียนไม่รู้เรื่อง เพราะใช้อะไรไม่ได้ รอบหน้า ขอความร่วมมือ ตรวจสอบเช็คคว่าคอมพิวเตอร์เข้าโปรแกรมได้ไม่จั้นคนมาอบรมไม่ได้อะไรกลับไป ก็ไม่ยอมมาอีก (3)			/		เนื่องจากการใช้โปรแกรมต้องมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ทำให้โปรแกรมมีปัญหาในการใช้งาน	ดำเนินการปรับเปลี่ยนรูปแบบการตรวจสอบเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในเดือนมกราคม พ.ศ. 2560
1.15 ขออนุญาตแจ้งให้มีการลบไฟล์ของนักศึกษาบ่อยๆ เคยพบว่า มีค้างไว้เป็นหลายเดือน โดยเฉพาะไฟล์ข้อสอบหรือแบบฝึกหัดเก่า (อาจารย์)			/		เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แบบอัตโนมัติ โดยใช้ Account เดียวกันทั้งหมดเพื่อลดระยะเวลาการเข้าใช้งานเครื่อง ทำให้ผู้ใช้งานทุกคนใช้ Profile เดียวกัน ซึ่งสำนักจะดำเนินการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเข้าใช้งานเครื่อง	ดำเนินการภายในเดือนมกราคม พ.ศ. 2560
1.16 ควร set ไม้ให้ browser ไม้จำ username , password					คอมพิวเตอร์เป็นแยก Account แต่ละผู้ใช้งาน โดยจะแยก Profile ของแต่	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
หรือรายละเอียดอื่น ๆ ที่กรอกลงใน textbox					ละ Account แยกจากกันทำให้ไม่กระทบกัน	
1.17 ในการบรรยาย ขอให้ต่อจอแต่ละที่นั่ง ดูแทนจอใหญ่ที่บรรยายได้				/	จอสำหรับเครื่องฉาย Projector และจอโทรทัศน์ซึ่งจะต่อเฉพาะกับเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้สอนเท่านั้น	
1.18 หน้าจอ If you would like...in <u>you</u> laptop. Please contact service desk แก่เป็น your laptop.		/			ดำเนินการปรับเปลี่ยน Desktop Background ตามที่แจ้ง	ดำเนินการภายในเดือนมกราคม พ.ศ. 2560
1.19 (เครื่อง E6)เนื่องจากต้องมีการ login เข้าใช้ด้วย username & password ของแต่ละคนเสมอ จึงอยากให้ set ค่า browser ไม่ให้ offer การจำ (Auto) password และ Auto fill			/		เนื่องจากการปรับรูปแบบการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แบบอัตโนมัติ โดยใช้ Account เดียวกันทั้งหมดเพื่อลดระยะเวลาการเข้าใช้งานเครื่อง ทำให้ผู้ใช้งานทุกคนใช้ Profile เดียวกัน	ปรับปรุงรูปแบบการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นแยก Account แต่ละผู้ใช้งาน ซึ่งจะแยก Profile ของแต่ละ Account แยกจากกัน ไม่กระทบกัน

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
เข้า ในพวก form (text box) ต่าง ๆ (Lab2)						
1.20 อยากให้มีการปลดล็อค การโหนดเพื่อติดตั้งสำหรับโปรแกรมที่ใช้สำหรับการศึกษาบางโปรแกรม 1.21 ห้องเรียนไม่สามารถใช้งาน port22 ได้ทำให้การทำ lab ติดขัด และไม่สามารถติดตั้งโปรแกรมบางอย่างได้ทำให้การทำ lab มีปัญหา (2)			/		เพื่อความปลอดภัยและลดความเสี่ยงของปัญหาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ จึงต้องป้องกันไม่ให้ผู้ใช้งานสามารถติดตั้งด้วยตนเองตามนโยบายการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	
2. ด้านซอฟต์แวร์ที่ให้บริการ						
2.1 อยากให้ลงทุนใช้โปรแกรมแท่น้อยครั้ง ให้สมดังเป็นสถาบันระดับแนวหน้า			/		สำนักจะดำเนินการลบโปรแกรมที่ไม่มีลิขสิทธิ์ออกจากห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ออกทุกเครื่อง	ดำเนินการให้เสร็จภายในเดือนมกราคม พ.ศ. 2560

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
2.2 โปรแกรมที่ใช้ในการเรียนการสอน (Are map) ก่อนข้างมีปัญหา 2.3 โปรแกรม Aregis ไม่ค่อยรองรับ office 2013				/	สำนักจะดำเนินการลบการติดตั้งโปรแกรมที่ไม่ถูกลิขสิทธิ์ และของบประมาณในการจัดหาซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์	- ลบการติดตั้งโปรแกรมที่ไม่ถูกลิขสิทธิ์ ให้เสร็จภายในเดือนมกราคม พ.ศ. 2560 - ดำเนินการขอของบประมาณในการจัดหาซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
2.4 มีการแจ้งเตือนของหน้าต่าง Window security ในขณะที่การใช้งาน Program Excel ควรแก้ไขปัญหานี้			/		สำนักจะดำเนินการติดตั้ง Windows และโปรแกรมต่าง ๆ ใหม่	ดำเนินการระหว่างเดือนธันวาคม 2559 – มกราคม 2560
3. ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้อง						
3.1 ระบบเสียง (Microphone) ไม่ดีเลย โต้ะเก้าอี้ไม่เหมาะกับการสอนที่มี lecture ด้วย (LAB4)			/		โต๊ะเก้าอี้ถูกออกแบบเพื่อรองรับการใช้งานคอมพิวเตอร์ ซึ่งไม่เหมาะกับการ Lecture	
3.2 ห้องใหญ่เกินไป แอร์เย็น (LAB2)			/		การขอใช้ห้องเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานผู้จองที่จะพิจารณาว่าเหมาะสมหรือไม่ ส่วนความเย็นของแอร์เป็นความรับผิดชอบของกองกลาง	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/ คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
					ซึ่งได้มีการแจ้งกับหน่วยงานที่รับผิดชอบไปแล้ว	
3.3 โต๊ะชำรุด ขอบหลุด (LAB2)	/				ได้ดำเนินการให้ผู้รับจ้างดำเนินการแก้ไขตามที่ประกันผลงานไว้	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เมื่อเดือนตุลาคม 2559
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและการอำนวยความสะดวก						
4.1 นศ หญิงที่มาช่วยงานภาคค่ำบางคน ไม่มี service mind และเจ้าหน้าที่ชายบางคน ที่ดูแลความเรียบร้อยของสถานที่ที่มีกิริยาไม่สุภาพหลายครั้ง โดยใช้วาจาที่ไม่เหมาะสมกับการทำหน้าที่ของผู้ให้บริการ			/		ดำเนินการแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานตามข้อปฏิบัติของนักศึกษาช่วยงาน ให้รับทราบโดยทั่วกัน	ดำเนินการภายในเดือนธันวาคม 2559
5. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆที่เกี่ยวข้อง						
5.1 ควรขยายเวลาในการบริการเพื่อรองรับความต้องการให้มากขึ้น เพราะนักศึกษาภาคพิเศษ เลิกเรียนก็ 21.00-21.30 แล้ว ต้องทำงานกลุ่มกันต่อ และตึกที่เรียนก็ปิดเร็ว				/		

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
<p>มาก ทำให้ไม่มีที่ที่จะนั่งทำงานกลุ่มกันได้เลย</p> <p>หมายเหตุ : หลายครั้งที่ตึกเรียนปิดไฟ ปิดแอร์ไล่เรา ต้องมานั่งติว นั่งทำงานกันได้ตึกที่ทั้งมืด และร้อน ทั้งที่จ่ายค่าเทอมไปค่อนข้างแพง</p> <p>อยากให้สถาบันฯ ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้และนำไปพิจารณาปรับปรุง</p> <p>เนื่องจากมีคอมเมนต์เรื่องนี้ใน pantip และ social network ทำให้เสียภาพพจน์ของสถาบันฯ</p>						
5.2 อยากให้ราคาการปรั้งงานถูกลง ปรั้งสีแพงเกินไป				/	ราคาที่กำหนดเป็นราคากลาง	
5.3 (เครื่อง D6) อินเทอร์เน็ตช้า (LAB4)	/					

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้		
5.4 ระบบอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร (หลุดบ่อย) (LAB2) (2)	/				<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการปรับปรุงระบบเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุมทั่วทั้งสถาบัน โดยได้ร่วมมือกับบริษัททรูอินเทอร์เน็ต จำกัด และบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด ในการติดตั้งอุปกรณ์ระบบเครือข่ายไร้สายภายในสถาบัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในสถาบัน ซึ่งสำนักได้ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานต่าง ๆ และบุคลากรของสถาบันทราบแล้ว - ดำเนินการตรวจสอบการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในสถาบัน โดยตรวจสอบใน MRTG พบว่า ยังมีการใช้งานไม่ถึงร้อยละ 40 ของขนาดวงจรสัญญาณอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตามความเร็วของอินเทอร์เน็ตจะขึ้นอยู่กับปลายทางที่ใช้งานด้วย 	

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อ ร้องเรียน	การดำเนินการ				รายละเอียดการดำเนินการปรับปรุง/ คำชี้แจง	แผนดำเนินการในการให้บริการ
	ดำเนินการ แล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	ไม่สามารถ ดำเนินการได้		
					- ดำเนินการตรวจสอบเป็นราย อุปกรณ์หรือตามจุดกระจายสัญญาณที่ ได้รับแจ้งว่า การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต หลุดบ่อย	